

令和3年度 第2回市政モニターアンケート

「消費者教育」について

趣 旨	<p>「消費者」とは、商品を購入したり、サービスを利用したりする人です。 現在、消費者が巻き込まれるトラブルが多様化・深刻化しています。子どもから高齢者まで、全ての世代で誰もがトラブルに巻き込まれる恐れがあります。市民の皆さんが消費者として正しい知識や的確な判断力を身に付け、適切な行動に結び付けることができるように、市でも出前講座やイベントなどで「消費者教育」を行っています。 また、市役所1階には消費生活センターを置き、専門の相談員が相談を受け付けています。 今回、皆さんの消費者トラブルの経験や消費者としての意識を伺うため、このアンケートを行います。</p>
実施日	令和3年8月26日(木)～9月10日(金)
対象者	市政モニター50人(任期:R3.4.1～R4.3.31)
回答数	48人/50人(96%)
※質問の趣旨に沿わない回答については集計結果には反映しません。 アンケートテーマに関すること以外の御意見は「市政モニター通信」を御利用ください。	

●全員に伺います。

問1 あなたやあなたの家族が購入した商品やサービスについてトラブルに当たり、トラブルと言えないまでも不満を持ったりしたことがありますか。(当てはまるもの一つ)

選択項目	回答
1 トラブルにあったことがある	17
2 トラブルにはあっていないが、不満を持ったことがある	13
3 トラブルにはあっていないし、不満を持ったこともない	18

●問1で1又は2と回答した人に伺います。

問1-2 問1で答えたトラブルや不満の内容はどのようなものでしたか。（当てはまるもの全てを選び、選んだ内容の詳細を自由記述）

選択項目	回答
1 商品・サービスの内容に関すること(偽物、欠陥品、量や質、性能や効能など)	21
2 商品・サービスの価格に関すること(全品5割引や優待価格が嘘だったなど)	4
3 契約に関すること(契約が履行されない、不当な条件付きだったなど)	3
4 解約に関すること(契約を取り消そうとしたら高額なキャンセル料を請求されたなど)	2
5 販売方法に関すること(大げさな広告、嘘の説明、脅された、しつこく勧誘されたなど)	8
6 購入後の対応や苦情への対応など(納得のいく説明がない、対応が遅いなど)	7
7 架空請求や振り込め詐欺など詐欺的な行為に関すること	0
8 個人情報の取り扱いに関すること(個人情報漏えいの被害に遭ったなど)	3
9 食の安全に関すること(消費期限や賞味期限切れ、産地や原材料の偽装、異物混入など)	4
10 その他(自由記述) 有名なマルチ商法に友人が加担しており会員になるようしつこく迫られた キャッチセールスに引っかかり、高額商品約300万円をクレジット払いした	2

回答 (トラブル詳細)
<ul style="list-style-type: none"> ・インターネットショッピングで、画像と全く色が違ったり形が違ったり、欠損していた。 ・一流メーカーの革張りソファですが、数年後、日焼けした皮膚が剥がれるごとく、一部が剥がれてしまった。 ・勝手に商品契約が定期契約にされ商品が送られてきたので、文句を言ったら契約時に説明したと言われた。結局高いキャンセル料を払わされた。 ・業者からのしつこい勧誘の連絡や電話が頻繁にあった。 ・購入した商品の賞味期限が切れていた。 ・パソコンが初期不良で起動しなかった。 ・説明と違う商品が届き返品した。 ・通販で初回のみ購入と思っていたが、長期契約となっていた。 ・ネットショッピングで取り消されていると説明されたので再注文したら、二重注文となり、二重注文の取り消しができなかった。

●問1で1又は2と回答した人に伺います。

問1-3 そのトラブルや不満について、どこかに相談したり伝えたりしましたか。（当てはまるもの1つ）

選択項目	回答
1 はい	14
2 いいえ	14

●問1-3で1と回答した人に伺います。

問1-4 どこに相談したり伝えたりしましたか。（当てはまるもの全て）

選択項目	回答
1 家族、知人、同僚などの身近な人	5
2 富士宮市消費生活センターの相談窓口	4
3 東部県民生活センターの相談窓口	0
4 商品・サービスの提供元であるメーカーなどの事業者	5
5 商品・サービスの勧誘や販売を行う販売店、代理店など	5
6 地元の民生・児童委員、ホームヘルパーやケアマネージャーなどの訪問介護関係者	2
7 弁護士や司法書士	0
8 警察	0
9 その他(自由記述) 販売者、貼り紙	2

●問1-3で1と回答した人に伺います。

問1-5 相談して良かった点や悪かった点を教えてください。（自由記述）

回答
<ul style="list-style-type: none"> ・即座に返品や交換をして頂けたのでトラブルにはなっていない。 ・皮革工業会、経産省にしっかりしてもらわないと、安かろう悪かろうの商品が蔓延ります。良い物を大事に長く使うカルチャーが薄れている。 ・すぐに対応してくださり、商品の交換ができた。 ・セカンド契約日程にぎりぎり間に合わせてくれた。しかし話し合いの中に脅しみたいところが見られたのは腹立たしかった。 ・問題解決には至らなかった。相手が外国企業で国内にコンタクトの窓口がなく、しかもメールのみで、八方手を尽くしたが十分な対応が出来なかった。 ・富士宮市の消費者センターみたいなのに、電話相談の経験があります。電話をかけるまでは、頭に血が上っていましたが、話を聞いてもらっているうちに気持ちが収まりました。その経験から、県が主催した講座に参加しました。 ・人に相談は、しませんでした。 ・性能がおかしいと思ったのは自分だけじゃなかったので、やはり欠陥なのではないかと思った。 ・市消費センターに相談したが、対応してもらえなかった。

●問1-3で2と回答した人に伺います。

問1-6 あなたが、相談したり伝えなかった理由はなんですか。（自由記述）

回答
<ul style="list-style-type: none"> ・めんどくさかったから ・信頼できる人かどうか判断がつかなかった。どこに相談すればいいのかわからなかった。 ・自分で解決し、業者に謝らせた。問題は自分で解決した。 ・相手が一向に正面向いて問題解決に当たろうとしなかった。 ・YouTubeで復活方法がのっていたので試しました。その時は改善できましたが、すぐに焦げるようになりました。その繰り返しでだまされ使っています。 ・ネットショッピングについては、しっかりと下調べをせずに購入したのは自分だし、金額も1万円以下と大きくなかったの、言う方が恥ずかしいかなと思いました。 マルチについては、私でもマルチだと知っている企業だったので、その後その友達との縁を切り、連絡先を変えて対処しました。 ・購入価格が少額だったから。 ・自分が我慢すれば済むから。大げさにしたくない。

●全員に伺います。

問2 消費者教育として、あなたは次のような内容の講座を受けたり、催しに参加したことがありますか。（当てはまるもの全て）

選択項目	回答
1 悪質商法の手口と対応方法	6
2 環境にやさしい暮らし方	3
3 家計管理などのライフプラン	1
4 食品表示の見方などの食の安全	1
5 個人情報保護	6
6 高齢者被害の防止	4
7 投資・保険・融資などの金融商品	5
8 サラ金・クレジットなどの多重債務の問題	2
9 子どもや若者の被害防止	1
10 インターネット上のワンクリック詐欺や偽サイトへの注意点	4
11 その他(自由記述)	0
12 講座や催しに参加したことがない	29

●問2で1～11と答えた人に伺います。

問2-2 あなたは、その講座や催しをどこで受けましたか。（当てはまるもの全て）

選択項目	回答
1 小中学校、高校など学校の授業など	3
2 地域(町内会、老人会など)での講習会など	3
3 会社、職場での講習会など	7
4 県、市主催の講座など	1
5 その他(自由記述) ・インターネットのサイトで検索をし、沢山の情報を収集した。 ・インターネット情報で。	2

●全員に伺います。

問2-3 講座や催しを受講した感想を教えてください。又、参加したことがない人は、その理由を教えてください。（自由記述）

回答
<ul style="list-style-type: none"> ・あまり身近に感じる内容ではなかったため、あまりためになったという意識はないが、こういうこともあるんだ、と知るきっかけにはなったと思う。 ・トラブルを多くの人達に知らせることで、情報を共有する。必ずしも、同じ手口で犯罪を犯している。 ・相手への説明のプロセスが理解できました。 ・知らなかった事が分かってとても良い経験だった。 ・講座に興味が無かったため。 ・参加した事がない理由は、その機会が無かったからです。 ・学生の時に受けたが、その時は普通に聞いていたが案外後々あの時言ってたな。とか思い出すこともあるので、講座などを受けて良かったと思います。 ・平日は仕事。夜間や休日は、普段の家事や子と遊んだりすることの方が講座に出向くことより優先度が高いため。 ・消費者教育を知らなかった。 ・仕事で忙しいため、参加できない。 ・講座を受ける機会に出会えない。 ・僕の暮らしの中で問2の項目すべて考えれば分かることなので、必要と感じない。 ・あまり興味を持つ内容ではなかったため。 ・全く興味がないし、仕事を持っているので参加する時間がない。

●全員に伺います。

問3 あなたは、消費者教育を受ける機会が市民に提供されていると思いますか。（当てはまるもの一つ）

選択項目	回答
1 提供されていると思う	1
2 どちらかといえば提供されていると思う	4
3 どちらともいえない	15
4 あまり提供されていないと思う	15
5 提供されていないと思う	11

●全員に伺います。

問4 消費者教育に関心を持つためには、どのようなことが必要だと思いますか。（自由記述）

回答
<ul style="list-style-type: none"> ・消費者教育と言うもの自体をあまりイメージ出来ないのでもまずは学校や広報でチラシを配ったり、多く目にする場所に啓発ポスターなどがあるとうっすらでも記憶に残りまずはイメージしやすくなるのではと思う。 ・近年、小学生でも携帯を持つ子どもが増えていることから、学校できちんとした時間を取り教育することが必要と考える。 ・選択式のシミュレーションや心理テストなどで、どんな手口に引っかけやすい、とかがわかかったら気をつけよう、と思えるかも？消費者教育、ときくと敷居が高いし、身近に感じられない(感じたくない)気持ちが先行してしまう。気軽に知りたいと思ったことを知ることができれば良いなとも思う。 ・事例の情報をどしどし公開してほしい。 ・もっと広報とか市役所のお知らせなどでPRした方がいいと思います。 ・先ず義務教育の中で、子供達にケーススタディをするべきだと思います。その後紙媒体ではなく、メールやLINEなどを使いその都度警鐘を鳴らす事が必要だと思います。 ・トラブルの体験談、最新情報など頻繁に紹介し喚起する。 ・具体的な例を出して、市のSNSで呼びかける等積極的に情報拡散していく必要があると思います。合わせて、消費者センターをもっと気軽に利用してもらい、市内で起きている具体例を集めることも重要だと思います。 ・来られないけど興味がある人に対しては講座の動画配信や録画したものを流して見られるようにしてあげる。ネットが苦手な方用には、冊子を配布しますとか。それらを広く周知していくことが必要だと思います。 ・身近なトラブルの実例を広報などで紹介することにより、関心が高まると思う。

●全員に伺います。

問5 あなたは、今後消費者教育として、どのような内容を望みますか。（当てはまるもの全て）

選択項目	回答
1 消費者にかかわりの深い法律、制度	23
2 消費生活に関するトラブルの相談窓口の役割や利用方法	24
3 講座や催しなどのイベント	18
4 悪質商法などの手口とトラブルへの対処	24
5 クレジット利用法など金融に関する知識	17
6 インターネットトラブルに関する事例	27
7 商品やサービスの安全性やリコール情報	16
8 食品の安全性や生活設計についての知識	17
9 その他(自由記述) <ul style="list-style-type: none"> ・社会教育の習慣化。 ・自分には関係ないと思わず、どのような事例があったのかを知りたいと思う。生活を豊にできると思う。 ・住宅購入やリホーム代金のトラブル相談。 	3

●全員に伺います。

問5-2 あなたが問5で選んだ内容を知りたい理由はなんですか。(自由記述)

回答
・何かあった時にためになる気がする。 ・インターネットトラブルの際の相談窓口を明確にし、子どもなどでも気軽に相談できるようにした方が良いと思う。 ・コロナ禍によりインターネットショッピングや通信販売を利用することが格段に増えたので。 ・「困った！」となった時に頼れる所やそれに関する知識があれば、と思ったから。 ・トラブルを統括する、相談窓口が、消費者生活センターの役割が市民に浸透していない。活動内容を判りやすく説明する必要がある。たとえば、消費者生活センターの名前を変更し、市民に、トラブルが発生したら、ここに連絡するんだ！と思い出すような、キャッチコピーは必要です。 ・身近に感じ関心を持つことで、興味を持ってくれやすいと思ったから。 ・トラブルの窓口が周知されていない。トラブルの対応について、時間や手間がかかり諦めてしまう。

●全員に伺います。

問6 消費者トラブルを相談できる「富士宮市消費生活センター」が富士宮市役所内にあることを知っていますか。(当てはまるもの一つ)

選択項目	回答
1 名前や業務の内容を知っている	11
2 名前は知っているが、業務の内容は知らない	18
3 名前も業務の内容も知らない	19

●全員に伺います。

問7 消費者問題に対する取り組みとして、あなたが行政に力を入れてほしいことはなんですか。(当てはまるもの全て)

選択項目	回答
1 身近な場所で相談できる窓口を増やす	10
2 夜間や休日でも相談できるよう、相談体制を充実する	9
3 消費者の自立を促す消費者教育の機会を拡充する	5
4 消費者被害の実態や対処方法、相談窓口の連絡先など情報提供を充実する	8
5 商品・サービスの事故などのリコール情報の提供を充実する	5
6 消費者を取り巻く問題に取り組む市民団体等の活動を支援する	2
7 その他(自由記述)	0

●全員に伺います。

問8 消費者教育に関して意見がありましたら教えてください。（自由記述）

回答

- ・インターネットのプロバイダを、安くなるから変えてくれ、と訪問されたことがあった。やってみたら、手続きに時間がかかり、とてもストレスに感じた。説明も曖昧でした。
- ・相談内容をただ聞くだけでなく、解決に導けるようにできるしていただけると、市民生活が安心できると思う。
- ・もっと周知して下さい。警察は、動いてもらえないので。
- ・平成24年にいわゆる『消費者教育推進法』が制定されたことは知りませんでした。消費者教育を推進するには、地方公共団体の責務がますます重要になってくると思います。
- ・詐欺会社のリストを公開してください。特に、副業詐欺です。
- ・消費生活センターがあるのを知らなかった。たとえば、どんなことを相談に乗ってくれるのか教えてほしいです。
- ・今行っている消費者トラブルをもっと具体的に。「こういう事がありました」などの例を挙げてわかりやすく、相談しやすくしてもらいたい。